



iMADRID!

**ÁREA DE GOBIERNO
DE FAMILIA Y
SERVICIOS SOCIALES**

RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Y DE OPINIÓN DE LAS PERSONAS MAYORES DE MADRID

ESTUDIOS REALIZADOS EN 2009

SATISFACCIÓN CON LOS CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES

*Dirección General de Mayores
Departamento de Programación Evaluación y Desarrollo
Servicio de Información y Control de Calidad*

Resumen de resultados

Proceso de solicitud e inicio en el programa	Motivos de solicitud (%)	Realizar actividades	55,0%
	Medio de información (%)	Amigos/conocidos	44,7%
	Valoración del proceso de inscripción	8,73	
	Valoración de los requisitos solicitados	8,63	
	Valoración de la ubicación del centro	8,00	
Frecuencia y modalidad de asistencia	Frecuencia de asistencia (%)	Habitualmente	51,8%
	Modalidad de asistencia (%)	De lunes a viernes	99,3%
Funcionamiento y estructura organizativa	Valoración de la organización y el funcionamiento	8,07	
	Valoración del horario de los centros	8,47	
	Admisión de los CMM a usuarios de otro perfil / edad (%)	Si, más jóvenes de 65	46,7%
	Afinidad al resto de los usuarios del CMM (%)	Si, se siente afín	77,8%
Uso y valoración de los servicios ofertados en el CMM	El servicio más utilizado de los disponibles en los CMM	Cafetería	71,4%
	Demanda de otros servicios no disponibles en su centro	No se demandan	57,7%
	Servicio más demandado (de los no disponibles en el centro) (%)	Aula informática	23,3%
	Valoración de la oferta de servicios disponibles en su CMM	8,09	
	Servicio mejor valorado de los disponibles en su CMM	Comedor	8,75
Recursos humanos e infraestructura	Trato y actitud de los monitores y/o prestadores de servicios	8,94	
	Competencia técnica monitores y/o prestadores de servicios	8,69	
	Trato y actitud del resto de profesionales del centro	8,51	
	Competencia técnica del resto de profesionales del centro	8,42	
	Valoración de los espacios del centro	8,00	
Experiencia de los socios	Beneficios obtenidos (%)	Relaciones sociales	60,7%
	Cobertura de expectativas (%)	Si, se han cubierto	81,7%

Satisfacción global	
Opinión general	8,90
8,59	96,3%